

TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS HALMAHERA DAN PUSKESMAS ROWOSARI SEMARANG DI ERA JKN

Suryo Wibowo¹, Santosa², Intarniati N.R²¹Mahasiswa Program Pendidikan S-1 Kedokteran Umum, Fakultas Kedokteran, Universitas Diponegoro² Staf Pengajar Ilmu Forensik, Fakultas Kedokteran, Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH., Tembalang -Semarang 50275, Telp. 02476928010

ABSTRAK

Latar Belakang : Di era globalisasi ini kesehatan adalah suatu investasi bagi setiap individu. Dalam hal tersebut, maka Pemerintah dari masing-masing Negara mengupayakan agar warganya hidup dengan sehat dan sejahtera. Di Indonesia masing-masing warga Negara berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sebagaimana diatur dalam UUD 1945 Pasal 28 H ayat 1. Dalam rangka memenuhi hak masyarakat, pemerintah menetapkan beberapa program-program pelayanan kesehatan, antara lain Askes, Jamkesmas. Pada tahun 2014 seluruh anggota Askes maupun Jamkesmas berpindah menjadi keanggotaan dalam pengguna BPJS. Penyedia pelayanan kesehatan di tingkat pertama adalah puskesmas, dimana puskesmas memiliki peran yang sangat penting dalam memelihara kesehatan masyarakat.

Tujuan : Mengetahui tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Halmahera dan Puskesmas Rowosari Semarang di era JKN.

Metode : Penelitian ini adalah penelitian observasional dengan studi *cross-sectional*. Sampel didapatkan dengan mengambil responden secara *consecutive sampling* sampai waktu penelitian berakhir yakni dari bulan April-Juni 2015. Data primer yang berupa data deskriptif akan disajikan dalam bentuk tabel dengan gambar/ diagram. Kemudian data dianalisis dengan menggunakan uji *chi-square*.

Hasil : Data interpretasi masing-masing kelas dikenakan uji *chi-square* dan menunjukkan hasil yang sama.

Kesimpulan : Tidak terdapat perbedaan antara kepuasan pasien di Puskesmas Halmahera dan Puskesmas Rowosari Semarang.

Kata Kunci : kepuasan, Puskesmas Halmahera, Puskesmas Rowosari

ABSTRACT

THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION IN HEALTH CENTER UNIT OF THE HALMAHERA AND ROWOSARI HEALTH CENTER SEMARANG IN ERA JKN

Background: In this globalization era, health is an investment for each individual. Therefore, the government of each country strives for its citizens to live in a healthy and prosperous life. In Indonesia, each citizen is entitled to health services as stipulated in the UUD 1945 Article 28 H paragraph 1. In order to fulfill the people's right, the government set several health care programs, for example Askes and Jamkesmas. In 2014 all members of Askes and Jamkesmas move into membership in BPJS. Health service provider in first grade is Puskesmas, it has important function in maintaining public health.

Objective: To know satisfaction in outpatient health center unit of the Halmahera and Rowosari Health Center Semarang in era JKN.

Methods: This study was an observational study with cross-sectional design. Samples were obtained by consecutive sampling from April to June 2015. The primary data in the form of descriptive data would be presented in tabular form with a picture or diagram. Then the data was analyzed using *chi-square* test.

Result: Interpretation data of the results of each subject class with chi-square test showed similar results.

Conclusions: There are no differences between satisfaction at the Halmahera Public Health Center and Rowosari Health Center.

Keywords: satisfaction, Puskesmas Halmahera, Puskesmas Rowosari

PENDAHULUAN

Di era globalisasi ini kesehatan adalah suatu investasi bagi setiap individu. Dalam hal tersebut, maka Pemerintah dari masing-masing negara mengupayakan agar warganya hidup dengan sehat dan sejahtera. Di Indonesia masing-masing warga negara berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, yang sebagaimana diatur dalam UUD 1945 Pasal 28 H ayat 1.

Pelayanan kesehatan menurut Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo (2007) adalah sebuah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan tidak mengabaikan pelayanan kuratif dan rehabilitatif dengan sasaran masyarakat.¹

Pelayanan kesehatan menurut Depkes RI (2009) adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembunyikan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.²

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) menurut UU SJSN adalah transformasi dari badan penyelenggara jaminan sosial yang sekarang telah berjalan dan dimungkinkan untuk membentuk badan penyelenggara baru sesuai dengan dinamika perkembangan jaminan sosial.³

Jaminan sosial merupakan sistem proteksi yang diberikan kepada setiap warga negara untuk mencegah hal-hal yang tidak dapat diprediksikan adanya risiko-risiko sosial ekonomi yang dapat menimbulkan hilangnya pekerjaan maupun mengancam kesehatan. Oleh karena itu, jaminan sosial hadir sebagai salah satu pilar kesejahteraan yang bersifat operasional.⁴

Jenis Fasilitas Kesehatan (Faskes) yang dibantu dari segi sistem pelayanan asuransi oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Nasional (BPJS) salah satunya adalah Puskesmas. Fasilitas Kesehatan tingkat pertama ini memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat non spesialis (primer) meliputi pelayanan rawat jalan dan rawat inap.⁵

Untuk mengetahui kualitas dari sistem pelayanan puskesmas di era JKN ini, maka peneliti melakukan survey kepada warga yang berobat di puskesmas Halmahera dan Rowosari. Alasan memilih Puskesmas Halmahera karena berdasarkan letak geografisnya mewakili dari puskesmas yang berada di daerah tengah kota Semarang, sedangkan alasan peneliti memilih Puskesmas Rowosari karena berdasarkan letak geografisnya mewakili dari puskesmas yang berada di pinggir kota Semarang.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif observasional dengan desain penelitian *cross sectional*. Tempat dilaksanakannya penelitian ini adalah di Puskesmas Halmahera dan Puskesmas Rowosari Semarang. Penelitian dimulai pada bulan April-Juni 2015.

Populasi target penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan di Puskesmas Halmahera dan Puskesmas Rowosari Semarang. Populasi terjangkau penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang terdaftar sebagai peserta JKN di Puskesmas Halmahera Semarang dan Puskesmas Rowosari Semarang. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang terdaftar sebagai peserta JKN di Puskesmas Halmahera Semarang dan di Puskesmas Rowosari Semarang.

Variabel bebas penelitian adalah pasien di Puskesmas Halmahera dan Rowosari Semarang. Variabel terikat penelitian adalah kepuasan pasien. Alat instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang diberikan kepada pasien rawat jalan yang terdaftar sebagai peserta JKN di Puskesmas Halmahera Semarang dan Puskesmas Rowosari Semarang.

Uji hipotesis untuk tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Halmahera dengan Puskesmas Rowosari adalah uji *chi-square*. Analisis statistic dilakukan dengan menggunakan program komputer.

HASIL

Pengumpulan data penelitian dilaksanakan mulai 19 Mei 2015 sampai dengan 12 Juni 2015. Data primer diperoleh dengan cara membagikan kuesioner kepada responden. Sampel penelitian adalah pasien rawat jalan pengguna JKN di Puskesmas Halmahera dan Rowosari Semarang. Total responden sebanyak 150 orang.

Tabel 1. Sistem pelayanan

Puskesmas	Pelayanan			Total
	Mudah	Sedang	Sulit	
Halmahera	64	9	2	75
Rowosari	64	11	0	75
Total	128	20	2	150

Tabel 2. Keramahan Petugas Kesehatan Puskesmas

Puskesmas	Keramahan Petugas Kesehatan Puskesmas			Total
	Tidak ramah	Kurang ramah	Ramah	
Halmahera	0	3	72	75
Rowosari	1	8	66	75
Total	1	11	138	150

Tabel 3. Informasi pelayanan tentang kesehatan dari Petugas Puskesmas

Puskesmas	Informasi Kesehatan			Total
	Jelas	Kurang Jelas	Tidak jelas	
Halmahera	71	4	0	75
Rowosari	71	3	1	75
Total	142	7	1	150

Tabel 4. Prosedur penerimaan pasien

Puskesmas	Prosedur Pelayanan Pasien			Total
	Cepat	Sedang	Lambat	
Halmahera	48	24	3	75
Rowosari	49	24	2	75
Total	97	48	5	150

Tabel 5. Fasilitas rawat jalan

Puskesmas	Fasilitas rawat jalan			Total
	Lengkap	Kurang lengkap	Tidak ada	
Halmahera	57	18	0	75
Rowosari	64	11	0	75
Total	121	29	0	150

Tabel 6. Ketersediaan obat

Puskesmas	Ketersediaan Obat			Total
	Lengkap	Kurang lengkap	Tidak ada	
Halmahera	61	14	0	75
Rowosari	71	4	0	75
Total	131	18	0	150

Tabel 7. Kehadiran dokter

Puskesmas	Kehadiran dokter			Total
	Ya	Kadang	Tidak	
Halmahera	64	11	0	75
Rowosari	72	3	0	75
Total	136	14	0	150

Tabel 8. Kehadiran perawat

Puskesmas	Kehadiran Perawat			Total
	Ya	Kadang	Tidak	
Halmahera	68	7	0	75
Rowosari	74	1	0	75
Total	142	8	0	150

Tabel 9. Biaya obat

Puskesmas	Biaya Obat			Total
	Ya	Kadang	Tidak	
Halmahera	2	3	70	75
Rowosari	4	2	69	75
Total	6	5	139	150

Tabel 10. Ketrampilan dokter

Puskesmas	Ketrampilan dokter			Total
	Baik	Sedang	Kurang	
Halmahera	64	11	0	75
Rowosari	74	1	0	75
Total	138	12	0	150

Tabel 11. Kepuasan Pelayanan Dokter

Puskesmas	Kepuasan pelayanan dokter			Total
	Puas	Cukup	Kurang	
Halmahera	41	32	2	75
Rowosari	62	12	1	75
Total	103	44	3	150

Tabel 12. Kepuasan Pelayanan Perawat

Puskesmas	Kepuasan pelayanan perawat			Total
	Puas	Cukup	Kurang	
Halmahera	43	29	3	75
Rowosari	61	13	1	75
Total	104	42	4	150

Tabel 13. Total skor yg didapatkan

Puskesmas	Total skor			Total
	Puas	Cukup	Tidak puas	
Halmahera	75	0	0	75
Rowosari	75	0	0	75
Total	150	0	0	150

PEMBAHASAN

Puskesmas adalah kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok.⁶

Sebagai sarana pelayanan kesehatan tingkat pertama di Indonesia, pengelolaan program kerja puskesmas berpedoman pada 4 asas pokok yaitu, asas pertanggungjawaban wilayah, asas peran serta masyarakat, asas keterpaduan dan asas rujukan.⁶

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pasien pengguna BPJS di Puskesmas Halmahera dan Puskesmas Rowosari puas dengan sistem pelayanan yang diberikan oleh masing-masing puskesmas.

Metoda yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian observasional dengan menggunakan studi *cross sectional*. Sampel didapatkan dengan *consecutive sampling* dengan jumlah sampel meliputi seluruh populasi studi yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi sampai waktu penelitian berakhir yakni antara bulan April hingga Juni 2015.

Berdasarkan hasil penelitian pada Keramahan Petugas Kesehatan Puskesmas untuk Puskesmas Rowosari didapatkan 1 responden menyatakan petugas tidak ramah dikarenakan mengalami kegagalan dalam berkomunikasi.

Berdasarkan hasil penelitian pada Informasi pelayanan tentang kesehatan dari Petugas Puskesmas untuk Puskesmas Rowosari didapatkan 1 responden menyatakan petugas tidak jelas dalam memberikan informasi kesehatan dikarenakan mengalami kegagalan dalam berkomunikasi.

Berdasarkan hasil penelitian pada Informasi pelayanan tentang kesehatan dari Petugas Puskesmas untuk Puskesmas Rowosari didapatkan 1 responden menyatakan petugas tidak jelas dalam memberikan informasi kesehatan dikarenakan mengalami kegagalan dalam berkomunikasi.

Berdasarkan hasil penelitian pada Penebusan Biaya Obat untuk Puskesmas Halmahera didapatkan 2 responden menyatakan selalu membayar ketika sedang menebus obat dan untuk Puskesmas Rowosari didapatkan 4 responden menyatakan selalu membayar ketika sedang menebus obat dikarenakan dari puskesmas tidak menanggung biaya jenis obat yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian secara menyeluruh menunjukkan hasil yang sama untuk nilai kepuasan pelayanan secara keseluruhan antara Puskesmas Halmahera dan Rowosari. Dengan demikian, hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan bahwa tidak terdapat perbedaan antara kepuasan pasien di Puskesmas Halmahera Semarang dengan Puskesmas Rowosari Semarang.

Keterbatasan penelitian ini adalah keterbatasan waktu penelitian sehingga jumlah sampel yang didapatkan mungkin saja kurang sehingga kurang bervariasi juga. Di samping itu standar yang dimiliki oleh setiap orang berbeda-beda sehingga pengisian data kuesioner sangat subyektif.

Penelitian selanjutnya hendaknya dilakukan untuk meneliti kepuasan pasien pengguna BPJS pada unit rawat jalan dan unit rawat inap di Puskesmas yang belum pernah dilakukan penelitian.

SIMPULAN DAN SARAN

Pada penelitian ini tidak terdapat perbedaan antara kepuasan pasien di Puskesmas Halmahera Semarang dengan Puskesmas Rowosari Semarang. Dibutuhkan penelitian selanjutnya yang meneliti tingkat kepuasan pasien pada sistem pelayanan kesehatan pada tingkat Puskesmas dan Rumah Sakit, kemudian pengisian kuesioner oleh responden sebaiknya seobjektif mungkin. Peneliti harus bias lebih meyakinkan kepada responden bahwa hasil kuesioner tersebut akan diolah datanya dan nama responden akan dirahasiakan sehingga responden merasa lebih aman dan nyaman dalam mengisi data tanpa merasa ada paksaan dan ancaman dari pihak manapun.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada dr. Santosa, Sp.F.,M.H.Kes., dr. Intarniati N.R. SpKF, MSi Med, Dr. dr. Hadi, Msi.Med, dr. Budi Palarto Soeharto, Sp.OG, Puskesmas Halmahera Semarang, Puskesmas Rowosari Semarang, dan pihak-pihak lain yang telah membantu hingga penelitian dan penulisan artikel ini dapat terlaksana dengan baik, serta para responden penelitian yang telah bersedia menjadi subjek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

1. Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. Sosiologi Untuk Kesehatan. Salemba Medika. Jakarta
2. Azwar, Azrul. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: 1995
3. Kementerian Kesehatan RI. 2014. Panduan Praktis Pelayanan BPJS. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
4. Azhari, Hanifa. Hariyanto. 2014. Jurisdiction Review Concerning to BPJS Kesehatan Related to the Procurement of Goods and Services for the Pharmaceutical Industry in Indonesia. Yogyakarta : UGM.
5. http://jamkesindonesia.com/jkn/detail/faskes_tingkat_pertama
6. Effendy, Nasrul. Dasar-dasar keperawatan kesehatan masyarakat. Penerbit EGC. Jakarta 1997.